

TUGAS AKHIR

KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHAROBAH

Oleh:

SUPRIYADI
NPM. 13110998



**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M**

**KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU
SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN
MUDHAROBAH**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar Diplomat 3 (D3)

Oleh:

SUPRIYADI

NPM. 13110998

Pembimbing I : Drs. Tarmizi, M.Ag
Pembimbing II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG
PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL
SIMPANAN MUDHARABAH

Nama : SUPRIYADI
NPM : 13110998
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D-III Perbankan Syariah (D-III PBS)

Telah kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Metro, Juni 2018
Pembimbing II



Enny Puji Lestari, M.E.Sy

PENGESAHAN

Nomor: 1731../In..28..S..D./PP.00.9/07/2018

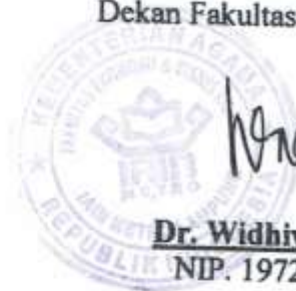
Tugas Akhir judul: KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHAROBAN, Nama : Supriyadi NPM : 13110998, Jurusan : D3 Perbankan Syariah (D3-PBS), telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: kamis /05-Juli-2018

TIM MUNAQOSAH

Ketua/Moderator : Drs. Tarmizi, M.Ag
Penguji I : Drs. H. Saleh MA
Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy
Sekretaris : Upiah Rosmalinda M.E.I



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHARABAH

Oleh :

SUPRIYADI

NPM. 13110998

Bank pada prinsipnya sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan modal. Selanjutnya, dalam menawarkan produknya, bank syari'ah menawarkan nisbah keuntungan kepada nasabahnya. Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank syari'ah adalah *mudharabah*. *Mudharabah* adalah akad kerjasama antara dua pihak, yaitu pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Kerugian akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian pengelola.

Peneliti memilih jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan *mudharabah* yang dirasakan nasabah BMT Laa-Roiba Seputih Raman. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Semua data-data tersebut kemudian dianalisis secara induktif.

Setelah peneliti memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, dapat disimpulkan bahwa Pembagian keuntungan atau nisbah bagi hasil antara pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman dan anggota ini dilaksanakan berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam hal simpananpun, BMT Laa-Roiba Seputih Raman juga mempunyai perjanjian bagi hasil yang telah disepakati pihak BMT dan orang yang melakukan simpanan *mudharabah*. Selanjutnya dalam pelaksanaan dan praktiknya mengenai nisbah bagi hasil, BMT Laa-Roiba Seputih Raman menggunakan deposito *mudharabah* dengan akad *mudharabah muqayyadah* dan *mudharabah mutlaqah*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan nisbah bagi hasil yang dilaksanakan oleh pihak BMT sudah sesuai dengan perhitungan yang berdasarkan konsep syari'ah. Hal ini dapat dilihat dari sistem penyaluran dana, pengolahan serta bagi hasilnya yang penerapannya sudah sesuai dengan ketentuan syari'ah. Pelaksanaan bagi hasil simpanan *mudharabah* yang diterapkan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman dirasakan oleh masyarakat sudah bagus dan masyarakat pun merasa sudah puas dengan bagi hasil tersebut terlebih dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT.

OROSINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUPRIYADI
NPM : 13110998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2018
Yang Menyatakan,



SUPRIYADI
NPM. 13110998

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا
فَأِنَّهُ آتَمُّ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu`amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹
(Q.S. Al-Baqarah: 283)

¹ Q.S. Al-Baqarah : 283

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah memberikan arti bagi hidupku. Orang-orang yang selalu memberikan kritik dan saran, dengan pengorbanan, kasih sayang dan ketulusannya.

1. Ayahanda Casmun dan Ibunda Sriyati yang selalu membantu mengiringi perjalanan di waktu kecil hingga dewasa sekarang. Begitu besar perjuangan dan kasih sayang mereka yang penulis terima, terima kasih.
2. Istriku tercinta dan tersayang Tiana Nurmalita yang selalu memberikan dukungan dan mendampingi selama penelitian.
3. Adikku Yeni Safitri yang selalu mengisi hari-hariku di rumah dengan penuh canda dan tawa.
4. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini, serta teman-teman di IAIN Metro khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam angkatan 2013.
5. Almamaterku yang sangat aku banggakan.

KATA PENGATAR

Alhamdulillah , puji sukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT,berkat rahmat dan karunia-nya maka penulis berhasil menyelesaikan penyusunan tugas ahir in i yang berjudul “KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHAROBAN “ sesuai waktu yang direncanakan .

Tugas ahir ini penulis susun guna dimunaqosah kan dalam sidang fakultas Ekonomi dan bisnis islam IAIN Metro. Atas persetujuan Tugas Ahir ini penulis mengucapkan trimakasi kepada yang terhormat:

1. Prof . Dr. Hj Enijar, M. Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, Selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisanis islam IAIN Metro
3. Zumaroh, M.E.Sy. selaku ketua jurusan perbankan syariah IAIN Metro
4. Drs. Tarmizi, M.Ag, selaku pembimbing 1 dan Eniy Puji Lestari, M.E.Sy, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tugas ahir .
5. Rekan-rekan jurusan perbankan syariah angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Ahir ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak, penulis ucapkan trimakasi semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan jasa-jasa mereka Amin.

Metro, juli- 2018



SUPRIYADI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Metode Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah	16
---------------------------	----

1. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
2. Macam-macam Kepuasan Nasabah	17
3. Strategi Kepuasan Nasabah.....	18
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah	20
B. Bagi Hasil Simpanan Mudharabah.....	22
1. Definisi Bagi Hasil Simpanan Mudharabah.....	22
2. Syarat-syarat Bagi Hasil Simpanan Mudharabah	25
3. Tujuan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah	26
4. Faktor Dalam Penetapan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah.	26

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil dan Kinerja BMT Laa-Roiba Seputih Raman.....	30
1. Gambaran tentang BMT Laa-Roiba Seputih Raman	30
2. Kepuasan Nasabah terhadap Bagi Hasil Simpanan	32
B. Analisis.....	44

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

1. Skema Akad Simpanan <i>Mudharabah</i>	25
2. Struktur Kepengurusan BMT Laa-Roiba Seputih Raman.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran:

1. Outline
2. APD (Alat Pengumpul Data)
3. Surat Bebas Pustaka
4. SK Pembimbing
5. Surat Izin Riset
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Riset
8. Dokumentasi
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi dalam pembangunannya tidaklah terlepas dari peran serta sektor perbankan. Bank pada prinsipnya sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan modal. Belajar dari pengalaman perbankan yang didominasi sistem bunga, justru semakin memperdalam jurang kesenjangan antara negara maju dan negara berkembang.

Selanjutnya, dalam menawarkan produknya, bank syari'ah menawarkan nisbah keuntungan kepada nasabahnya. Menurut Muhammad “*Nisbah* bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di bank syari'ah. Sebab aspek nisbah merupakan aspek yang disepakati bersama antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi”.² *Nisbah* keuntungan harus dibagi untuk kedua pihak. Salah satu pihak tidak diperkenankan mengambil seluruh keuntungan tanpa membagi kepada pihak yang lain. Selain itu proporsi keuntungan masing-masing pihak harus diketahui pada waktu berkontrak, dan proporsi tersebut harus dari keuntungan. Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank syari'ah adalah *mudharabah*.

² Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, (Jakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), h. 109

Mudharabah adalah akad kerjasama antara dua pihak, yaitu pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Kerugian akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian pengelola.³

Selanjutnya, sistem ekonomi Islam telah berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu bentuk perwujudan sistem ekonomi syariah adalah berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah baik berupa bank maupun non bank. Lembaga keuangan syariah dianggap sangat penting, khususnya dalam pengembangan system ekonomi kerakyatan. Perkembangannya lembaga keuangan syariah dalam pemberdayaan ekonomi rakyat lebih banyak dilakukan oleh lembaga keuangan non bank yakni *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).

Menurut Masjfuk Zuhdi, yang dinamakan Bank Islam adalah “sebuah lembaga keuangan yang menjalankan operasinya menurut hukum syariat Islam.”⁴ Sedangkan “*Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) diyakini sebagai “lembaga ekonomi atau Lembaga Keuangan Syari’an non-perbankan yang bersifat informal.”⁵

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) adalah suatu lembaga keuangan non bank yang dalam kegiatannya menggunakan prinsip-prinsip yang berlandaskan syariat Islam.

³ *Ibid.*, h. 352

⁴ Masjfuk Zuhdi, *Masail Fiqhiyah*, (Jakarta: Toko Gunung Agung, 1997), h. 109

⁵ Moh. Fauzan Januri, *Pengantar Hukum Islam & Pranata Sosial*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 354

Dalam kajian hukum muamalah, masalah akad (*'aqd*) atau perjanjian menempati posisi sentral, karena ia merupakan cara paling penting yang digunakan untuk memperoleh suatu maksud, terutama yang berkenaan dengan harta atau manfaat sesuatu secara sah.

Ketika pemerintah menetapkan kebijakan tentang pengembangan lembaga keuangan syari'ah, muncul berbagai pandangan positif terhadap peran aktif lembaga BMT yang telah memberi prioritas penting bagi perbaikan taraf hidup dan perekonomian masyarakat.

Baitul Maal watTamwil (BMT) merupakan “balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan lembaga *bait al-mal wa al-tamwil*, yakni merupakan lembaga usaha masyarakat yang mengembangkan aspek-aspek produksi dan investasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi dalam skala kecil dan menengah”.⁶

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga jasa keuangan perkoperasian yaitu “suatu perkumpulan yang dibentuk oleh para anggota peserta yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dengan harga yang relatif rendah dan bertujuan memajukan tingkat hidup bersama.”⁷

Secara konseptual banyak ayat Al-Qur'an yang menegaskan tentang anjuran kepada seorang muslim untuk mengembangkan ekonominya serta bagaimana etika pengembangan ekonomi harus dikembangkan seorang muslim.

⁶ Ahmad Hassan Ridwan, Deni K. Yusuf, *BMT Bank Islam Instrument Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004), h. 29.

⁷ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 289

Allah SWT. berfirman:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ
كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: “Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung”. (Q.S. Al-Jumu’ah:10).⁸

Berdasarkan Surat Al-Jumu’ah ayat 10 tersebut terlihat bahwa “orang-orang disuruh meninggalkan perniagaannya untuk pergi shalat.”⁹ Kemudian di dalam hadits diriwayatkan oleh Ibn Majah dari Shuhaib bahwa Nabi SAW. bersabda:

ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَهَةُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمَقَارَضَةُ وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ
وَلَا لِلْبَيْعِ

Artinya: “Ada tiga perkara yang diberkati: jual beli yang ditangguhkan, memberi modal, dan mencampur gandum dengan jelai untuk keluarga, bukan untuk dijual”.¹⁰

Segala aspek kehidupan termasuk ekonomi tercakup pada nilai-nilai dasarnya dalam Islam yakni yang bersumber pada asas tauhid. Secara kelembagaan BMT didampingi atau didukung Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan salah satu lembaga swadaya masyarakat yang memiliki kepedulian untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah di Indonesia.

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2006), h. 442.

⁹ *Tafsir Al-Usyir Al-Akhir*, (Jakarta: Tafseer, 2009), h. 17

¹⁰ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syari'ah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 194-195

Beberapa organisasi massa Islam seperti Nahdhatul Ulama (NU), Muhammadiyah, Persatuan Islam (Persis) dan ormas-ormas Islam lainnya mendukung upaya pengembangan BMT-BMT di seluruh Indonesia. Hal tersebut dilakukan untuk membangun sistem ekonomi Islam melalui pendirian lembaga-lembaga keuangan syari'ah.

Ketika pemerintah menetapkan kebijakan tentang pengembangan lembaga keuangan syari'ah, muncul berbagai pandangan positif terhadap peran aktif lembaga BMT yang telah memberi prioritas penting bagi perbaikan taraf hidup dan perekonomian masyarakat. Melihat kedudukannya yang cukup strategis, lembaga BMT diharapkan mampu menjadi pilar penyangga utama sistem ketahanan ekonomi Indonesia.¹¹

Setelah hadirnya BMT di tengah-tengah masyarakat, hasil positif mulai dirasakan masyarakat terutama kalangan usaha kecil dan menengah. Mereka banyak memanfaatkan pelayanan BMT yang kini tersebar luas di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan mereka memperoleh banyak keuntungan dan kemudahan dari BMT, yang tidak mereka peroleh sebelumnya dari lembaga sejenis yang menggunakan pendekatan konvensional.

Baitul Maal Wat Tamwil menggunakan prinsip syari'at Islam dalam pelaksanaan kerjanya sehingga tidak melanggar dari larangan-larangan agama Islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Ar-Rad : 11 sebagai berikut :

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْسُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

Artinya : “Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), Maka Allah akan

¹¹ Ahmad Hassan Ridwan, Deni K. Yusuf, *BMT Bank Islam.*, h. 27

meperlipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak....”¹²(Q.S. al-Baqarah : 245).

Kegiatan utama *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) antara lain adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil, antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.¹³

Kasmir mengatakan “manajemen pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dari kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan nasabahnya”.¹⁴ Menurut Brech Tahun 1953 mendefinisikan pemasaran suatu proses menentukan permintaan konsumen akan barang dan jasa, memotivasi penjualan, mendistribusikan kekonsumen akhir, dengan keuntungan sebagai imbalannya.¹⁵

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam BMT juga memerlukan strategi pemasaran yang tepat untuk merumuskan solusi bagi pemberdayaan usah kecil dan menengah. Strategi itu diharapkan menjadi salah satu alat untuk membangun kembali kekuatan ekonomi rakyat yang berakar pada masyarakat dan mampu memperkuat sistem perekonomian nasional sehingga problem kemiskinan dan tuntutan kesejahteraan ekonomi di masyarakat secara berangsur-angsur dapat teratasi.

¹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 31

¹³ Moh. Fauzan Januri, *Pengantar Hukum Islam & Pranata Sosial*, h. 354

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 194-195

¹⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014),

Dengan diketahuinya keinginan dan kebutuhan nasabah serta lingkungan pemasaran yang memengaruhinya memudahkan bank untuk melakukan strategi guna merebut hati nasabah. Strategi yang dilakukan meliputi penentuan strategi produk, strategi harga, strategi lokasi dan layout dan strategi promosi.¹⁶

Berdasarkan prasurvey yang peneliti lakukan diketahui bahwa

Seperti halnya yang digunakan pada BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman, BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman ini masuk ke dalam BMT yang baru berdiri, sehingga dibutuhkan pelayanan dan menyediakan kebutuhan bagi usaha masyarakat sekitar agar peranannya bisa dirasakan oleh masyarakat yang baru mengenalnya. Hal inilah yang menjadikan peneliti memilih obyek penelitian di BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman, karena di BMT tersebut telah mampu meningkatkan perannya sebagai lembaga intermediasi terhadap masyarakat (pengusaha mikro dan kecil khususnya) yang memerlukan modal usaha.

Berdasarkan prasurvey yang peneliti lakukan diketahui bahwa perhitungan bagi hasil yang diberikan oleh pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman kepada para nasabah terlihat sangat mudah dipahami yakni Tabungan : Saldo Rata-rata x Keuntungan x Nisbah Bagi Hasil. Seperti contoh bagi hasil yang diterima oleh Ibu Naswa sebagai berikut:

Tabungan Ibu Naswa saat ini ± Rp. 8.000.000,-. Nisbah bagi hasil yang diberikan oleh BMT kepadanya adalah 57%. Keuntungan tiap bulan yang

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, h. 191-192

diperoleh dari pengelolaan uang simpanan tersebut adalah Rp. 30.000.000,-. Adapun saldo rata-rata perbulan sebesar Rp. 950.000.000,-. Maka bagi hasil yang diperoleh oleh Ibu Naswa adalah:

$$\begin{aligned} \text{Tabungan} &: \text{Saldo Rata-rata} \times \text{Keuntungan} \times \text{Nisbah Bagi Hasil} \\ &= \text{Rp. 8.000.000,-} : \text{Rp. 950.000.000,-} \times \text{Rp. 30.000.000,-} \times 57\% \\ &= \text{Rp. 144.000,-} \end{aligned}$$

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik ingin menindak lanjuti dengan membahas lebih mendalam yang berkaitan dengan “KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHARABAH”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “Bagaimanakah Kepuasan Nasabah BMT Laa-Roiba Cabang Pembantu Seputih Raman Terhadap Bagi Hasil Simpanan Mudharabah?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan *mudharabah* yang dirasakan nasabah BMT Laa-Roiba Seputih Raman.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah kepuasan nasabah dan sistem bagi hasil simpanan agar menambah ilmu pengetahuan mengenai perbankan dengan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi kepentingan pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui produk dan usaha operasionalnya, serta memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang kepuasan nasabah dan sistem bagi hasil simpanan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang “menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang selanjutnya

disebut informan atau responden melalui instrumen pengumpulan data seperti angket, wawancara dan observasi”.¹⁷

Penelitian lapangan bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹⁸ Adapun penelitian ini dilakukan terhadap BMT Laa-Roiba Seputih Raman.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian digunakan “untuk pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu”.¹⁹

Dengan demikian maka peneliti mendeskripsikan atau menguraikan data-data yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba, kemudian peneliti menganalisanya guna untuk mendapatkan suatu pandangan atau kesimpulan.

2. Sumber Data Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, maka sumber datanya diperoleh dari dua sumber yaitu:

¹⁷ Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 173

¹⁸ Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 46

¹⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 75

a. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data²⁰. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²¹ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber primernya yaitu manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, serta lima orang nasabah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya, lewat orang lain atau lewat dokumen.²²

Sumber-sumber data sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat kabar, surat pribadi, kitab harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.²³

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan sumber data sekunder adalah sumber data kedua yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber lain yang tidak berkaitan secara langsung dengan penelitian ini, seperti data yang diperoleh dari perpustakaan antara lain buku-buku yang membahas tentang kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 225

²¹ *Ibid.*, h. 225

²² *Ibid.*, h. 225

²³ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.²⁴

Dengan demikian penelitian ini menggunakan wawancara campuran yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai adalah manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, serta lima orang nasabah.

b. Observasi

Metode observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan. Hal ini seperti dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto, bahwa: “Observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian ke dalam suatu skala bertingkat”.²⁵ Dengan demikian, peneliti mendatangi BMT Laa-Roiba Seputih Raman untuk mengumpulkan data, mengamati dan mencatat tentang kualitas bagi hasil simpanan dalam memuaskan nasabah.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 137

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 272

c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto “Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.”²⁶

Dokumentasi adalah “pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.²⁷

Teknik dokumenter merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.²⁸

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sejarah BMT Laa-Roiba Seputih Raman, sistem yang dipakai BMT Laa-Roiba Seputih Raman dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti mengumpulkan data-data dari buku-buku yang membahas tentang kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba.

4. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. merupakan bagian dari proses penelitian yang sangat penting, karena

²⁶ *Ibid.*, h. 201

²⁷ Sugiyono, *Ibid.*, h. 240

²⁸ S. Margono, *Ibid.*, h. 181

dengan analisis inilah data yang akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.

Metode yang digunakan dalam menganalisa data ini yaitu metode induktif. Metode berfikir *induktif*, yaitu: “Suatu penelitian di mana orang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta-fakta atau dari peristiwa-peristiwa yang khusus dan konkrit itu ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum.”²⁹

Berkaitan dengan skripsi ini, metode *induktif* digunakan untuk menganalisa atau menggali data-data yang berupa teori ataupun pendapat dan sebagainya yang bersifat khusus, yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba, seperti dengan menganalisa hasil data yang telah didapat kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Setelah penulis memperoleh data yang diperlukan, maka data tersebut diolah dan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu proses mencari dan menyusun secara berurutan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami menjadi sebuah penjelasan mengenai kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba Seputih Raman. Selanjutnya data tersebut dianalisa menggunakan berfikir induktif yaitu cara berfikir dengan cara berangkat dari pengetahuan yang sifatnya bertitik tolak dari khusus. Setelah semua data yang diperlukan

²⁹ *Ibid.*, h. 47

didapat, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan bahwa metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode yang cenderung menggunakan analisis untuk mengemukakan teori dan fakta-fakta nyata dari data yang ada untuk menggali pengetahuan tentang kepuasan nasabah terhadap bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba Seputih Raman.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berguna untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi. Skripsi ini terdiri dari empat bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab kesatu merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, dan metodologi penelitian.

Bab kedua merupakan landasan teori yang akan membahas tentang Kepuasan Nasabah yang meliputi Pengertian Kepuasan Nasabah, Macam-macam Kepuasan Nasabah, Strategi Kepuasan Nasabah, serta Pengukuran Kepuasan Nasabah. Pada sub-bab selanjutnya akan dibahas mengenai Bagi Hasil Simpanan Mudharabah yang meliputi Definisi Bagi Hasil Simpanan Mudharabah, Syarat-syarat Bagi Hasil Simpanan Mudharabah, Tujuan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah serta Faktor Dalam Penetapan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah.

Bab ketiga adalah Pembahasan yang akan membahas tentang Profil dan Kinerja BMT Laa-Roiba yang meliputi Gambaran tentang BMT Laa-Roiba

dan Kepuasan Nasabah terhadap Simpanan Bagi Hasil. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis.

Bab keempat merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran yang dilakukan oleh peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).³⁰ Sedangkan kata nasabah diartikan sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).³¹ Jadi kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai perasaan senang dan gembira bagi orang yang menjadi pelanggan bank karena keinginannya telah terpenuhi.

Kotler dan Armstrong dalam Bangun Kuntoro Harjo dan Asri Laksmi Riani, sebagaimana dikutip oleh Sriwidodo dan Indriastuti bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya.³²

Menurut Engel dalam Fandy Tjiptono seperti dikutip oleh Sriwidodo dan Indriastuti, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan,

³⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), h. 902

³¹ *Ibid.*, h. 774

³² Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Surakarta: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Universitas Slamet Riyadi, Vol. 10, No. 2, 2010), h. 167

sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.³³

Berdasarkan definisi tersebut di atas dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, akan tetapi jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas dan senang.

2. Macam-macam Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis. Kepuasan nasabah itu sendiri ada beberapa macam sifat yang disukai oleh pelanggan untuk dimiliki pemasar di antaranya:

- a. Jujur dalam memberikan informasi
- b. Pengetahuan yang baik tentang barang
- c. Mengetahui kebutuhan konsumen dengan baik
- d. Memiliki pribadi yang menarik.³⁴

Selain keempat sifat tersebut diatas, masih banyak sifat-sifat lain yang memicu kepuasan nasabah atau pelanggan seperti cepat dan terampil dalam melayani, informatif, bersahabat, tidak memperlihatkan rasa kesal atau sabar dan sebagainya.

³³ *Ibid.*, h. 167

³⁴ Buchori Alma & Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 366

3. Strategi Kepuasan Nasabah

Menurut Buchori Alma dan Donni menyatakan bahwa sebagai strategi dan senjata untuk memenangkan persaingan serta untuk memenuhi kepuasan nasabah, dapat dilakukan dengan beberapa cara di antaranya;

a. Produk (*Product*)

Berarti menawarkan produk yang terjamin kualitasnya. Produk yang dijual harus sesuai dengan selera serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Muhammad dalam praktik elemen produk selalu menjelaskan kualitas barang yang dijualnya. Kualitas produk yang dipesan oleh pelanggan selalu sesuai dengan barang yang diserahkan. Seandainya terjadi ketidakcocokan, beliau mengajarkan, bahwa pada pelanggan ada hak *khiyar*, dengan cara membatalkan jual beli, seandainya terdapat segala sesuatu yang tidak cocok.³⁵

Jadi yang dinamakan *produk* adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar, untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dan mengandung spesifikasi seperti yang tertulis di atas.

b. Harga (*Price*)

Penetapan harga ini tidak mementingkan keinginan pedagang sendiri, tapi juga harus mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat. Dalam ajaran syariah tidak dibenarkan mengambil keuntungan sebesar-besarnya, tapi harus dalam batas-batas kelayakan. Dan tidak

³⁵ *Ibid.*, h. 359-360

boleh melakukan perang harga dengan niat menjatuhkan pesaing, tapi bersainglah secara fair, bikin keunggulan dengan tampil beda dalam kualitas dan layanan yang diberikan.³⁶

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penjual dan pembeli secara individual tidak dapat menguasai harga pasar. Di pasar permintaan secara kolektif berhadapan dengan penawaran secara kolektif. Bila kedua kekuatan itu seimbang, maka terbentuklah harga yang disepakati oleh kedua belah pihak.

c. Lokasi/Distribusi (*Place*)

Perusahaan memilih saluran distribusi atau menetapkan tempat untuk kegiatan bisnis. Dalam perspektif barat, para penyalur produk berada di bawah pengaruh produsen, atau bahkan sebaliknya para penyalur dapat melakukan tekanan-tekanan yang mengikat kaum produsen, sehingga produsen tidak bisa lepas dari ikatan penyalur.³⁷

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *place* atau lokasi merupakan aktivitas pendistribusian barang yang akan dijual yang saling berkesinambungan dari produsen melalui agen penjualan, pengecer dan sampai ketangan konsumen.

d. Promosi (*Promotion*)

Banyak pelaku bisnis menggunakan teknik promosi dengan memuji-muji barangnya setinggi langit dan tidak segan-segan mendiskreditkan produk saingan. Bahkan ada kejadian, produk pesaing dipalsukan

³⁶ *Ibid.*, h. 360

³⁷ *Ibid.*, h. 360

kemudian dilepas ke pasar sehingga pesaingnya memperoleh citra tidak baik dari masyarakat.³⁸

Jadi *promotion* adalah sejenis komunikasi yang memberi penjelasan yang meyakinkan dan mempengaruhi calon konsumen tentang barang dan jasa agar konsumen tertarik dan membeli barang yang kita tawarkan.

Berlandaskan pada keempat strategi tersebut di atas dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Puas dengan produk/jasa karena kualitasnya tinggi dan baik serta jangkauannya yang luas.
- b. Harga sesuai dengan harapan dan berani bersaing.
- c. Tempat strategis dan mudah diakses.
- d. Cara menawarkannya ramah, sopan dan akrab, murah senyum, menyenangkan serta tanggap, cepat dan cermat.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa bank harus memelihara dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah agar nasabah merasa bahwa bank merupakan kedua bagi mereka.

4. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Sebelum membahas mengenai pengukuran kepuasan nasabah, ada baiknya suatu instansi keuangan atau perusahaan mengetahui sebab-sebab

³⁸ *Ibid.*, h. 361

timbulnya ketidak puasan pelanggan. Sebab-sebab ketidak puasan bagi nasabah atau pelanggan di antaranya:

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.³⁹

Selanjutnya, mengenai cara mengukur kepuasan nasabah atau pelanggan Kotler mengatakan sebagaimana dikutip oleh Buchari Alma bahwa ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan di antaranya:

- a. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Sara tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

³⁹ *Ibid.*, h. 286

- b. *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan), dalam hal ini perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.
- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun kelapangan, belanja ke toko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting.
- d. *Lost Customer Analysis* (analisa pelanggan yang lari), langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.⁴⁰

⁴⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Alfabeta, 2011), h. 285-286

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa untuk mengukur kepuasan nasabah atau pelanggan bisa dilakukan dengan beberapa cara tersebut. Apabila suatu instansi keuangan atau perusahaan menerapkan dan memahami keempat hal tersebut bisa dipastikan nasabah atau pelanggan yang dimiliki akan merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan.

B. Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

1. Definisi Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

Menurut Muhammad “*Nisbah* bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di bank syari’ah. Sebab aspek nisbah merupakan aspek yang disepakati bersama antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi”.⁴¹ Sedangkan simpanan menurut Kasmir adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau yang dapat dipersamakan dengan itu.⁴²

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bagi hasil adalah bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana. Dalam sistem syari’ah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syari’ah.

⁴¹ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari’ah*, (Jakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), h. 109

⁴² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 77

“Secara umum, prinsip bagi hasil dalam perbankan syari’ah dapat dilakukan dalam empat akad utama, yaitu *al-musyarakah*, *al-mudharabah*, *al-muzara’ah* dan *al-musaqah*”.⁴³

Dalam hal ini, Ahmad asy-Syarbasyi seperti yang dikutip oleh Syafi’i Antonio mengemukakan bahwa:

Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁴⁴

Pada dasarnya biaya pengelolaan *mudharabah* dibebankan kepada pengelola modal, namun tidak masalah biaya diambil dari keuntungan apabila pemilik modal mengizinkannya atau berlaku menurut kebiasaan.

Menurut Imam Malik yang dikutip dari bukunya Hendi Suhendi mengemukakan bahwa menggunakan modal pun boleh apabila modalnya besar sehingga memungkinkan memperoleh keuntungan berikutnya”.⁴⁵

Bagi hasil simpanan *mudharabah* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya:

- a. Bagi hasil bank syariah
- b. Total investasi *mudharabah*
- c. Total investasi produk simpanan *mudharabah*
- d. Rata-rata saldo simpanan *mudharabah*

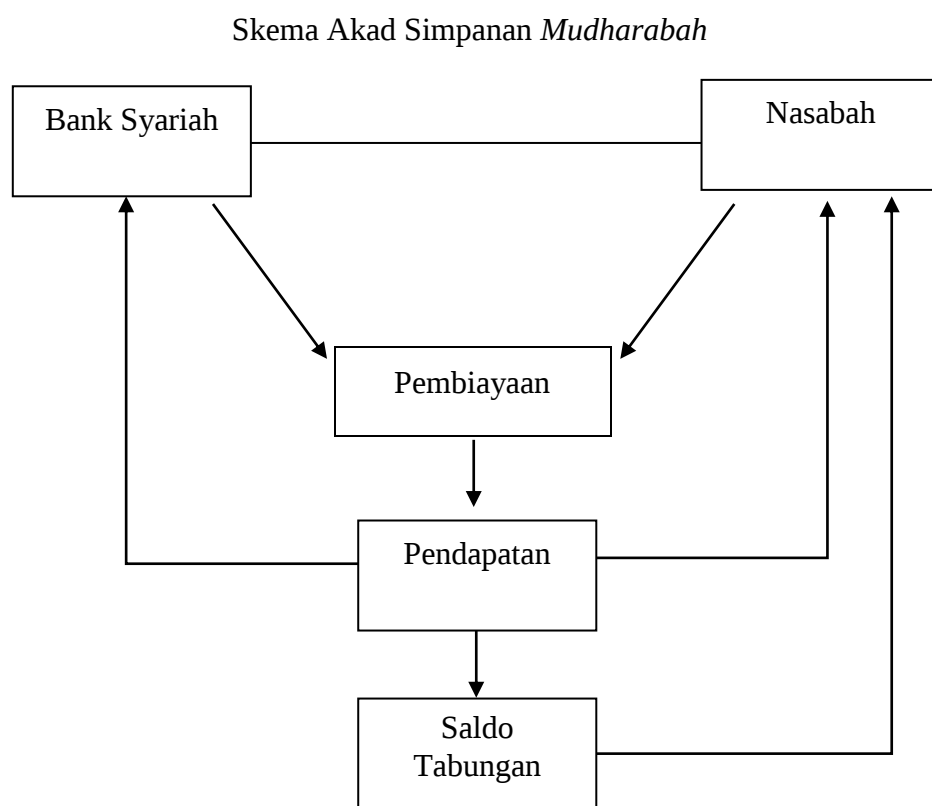
⁴³ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syari’ah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 90

⁴⁴ *Ibid.*, h. 95

⁴⁵ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 142

- e. Nisbah simpanan *mudharabah* yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian
- f. Metode perhitungan bagi hasil yang diberlakukan
- g. Total pembiayaan bank syariah.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada skema akad simpanan *mudharabah* berikut ini:



Adapun skema akad simpanan *mudharabah* di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nasabah menempatkan dananya dalam bentuk simpanan *mudharabah*
- b. Bank syariah akan menyalurkan dana nasabah yang menyimpan uangnya dalam bentuk pembiayaan

- c. Bank syariah akan memperoleh pendapatan dalam bentuk pembiayaan yang telah disalurkan
- d. Bank syariah akan menghitung bagi hasil atas dasar *revenue sharing*.
Yaitu pembagian hasil atas dasar pendapatan sebelum dikurangi biaya. Jumlahnya disesuaikan dengan saldo rata-rata simpanan dalam bulan laporan.
- e. Pada akhir bulan, nasabah penyimpan akan mendapatkan bagi hasil dari bank syariah sesuai dengan nisbah yang telah diperjanjikan.
- f. Pada saat nasabah memerlukan dana, maka dana nasabah dikembalikan dengan jumlah penarikannya.

2. Syarat-syarat Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

Menurut Rachmat Syafe'i syarat-syarat sah *mudharabah* berkaitan dengan *aqidani* (dua orang yang akan akad), modal, dan laba, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Syarat Aqidani

Disyaratkan bagi orang yang akan melakukan akad, yakni pemilik modal dan pengusaha adalah ahli dalam mewakilkan atau menjadi wakil, sebab *mudharib* mengusahakan harta pemilik modal, yakni menjadi wakil. Namun demikian, tidak disyaratkan harus muslim. *Mudharabah* dibolehkan dengan orang kafir *dzimmi* atau orang kafir yang dilindungi di negara Islam.

2) Syarat Modal

- a) Modal harus berupa uang, seperti dinar, dirham, atau sejenisnya, yakni segala sesuatu yang memungkinkan dalam perkongsian (*As-syirkah*).
- b) Modal harus diketahui dengan jelas dan memiliki ukuran.
- c) Modal harus ada, bukan berupa utang, tetapi tidak berarti harus ada di tempat akad.
- d) Modal harus diberikan kepada pengusaha.

3) Syarat-syarat Laba

- a) Laba harus memiliki ukuran
- b) Laba harus berupa bagian yang umum (*masyhur*).⁴⁶

Adapun syarat-syarat keuntungan *mudharabah* ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

- a. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam prosentasi dari hasil keuntungan yang dihasilkan nanti.
- b. Kesepakatan ratio harus dicapai melalui negoisasi dan dituangkan dalam kontrak.
- c. Pembagian keuntungan baru dapat dilakukan setelah *mudharib* mengembalikan seluruh (sebagian) modal kepada *rab al maal*.⁴⁷

⁴⁶ Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah (Untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum)*, Bandung: Pustaka Setia, 2001, h. 22-29

⁴⁷ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam.*, h. 16

3. Tujuan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

Tujuan bagi hasil simpanan yang diberikan oleh pihak bank tidak hanya semata hanya untuk keuntungan sebelah pihak tetapi tujuan bagi hasil simpanan ini untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah dan memberikan pendapatan bagi nasabah yang memberikan dananya kepada pihak bank tersebut.⁴⁸

Dimana pembagian akan diberikan sesuai yang telah disepakati bersama jadi nasabah memberikan uangnya kepada pihak bank tidak hanya semata-mata memberikan atau menyimpan uangnya tetapi dari uang yang diamanahkan kepada pihak bank bisa dikelola, dikembangkan dan dialokasikan kepada orang yang membutuhkan yang bertujuan untuk mencari laba yang nantinya dapat dibagi sesuai akad yang telah disepakati di awal perjanjian.

4. Faktor Dalam Penetapan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

Menurut Usmani yang dikutip dalam buku "*Akad dan Produk Bank Syari'ah*" menjelaskan beberapa prinsip dasar konsep bagi hasil yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi hasil tidak berarti meminjamkan uang, tetapi merupakan partisipasi dalam usaha.
- b. Investor atau pemilik dana harus ikut menanggung risiko kerugian usaha sebatas proporsi pembiayaannya.

⁴⁸ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), h. 234

- c. Para mitra usaha bebas menentukan, dengan persetujuan bersama, rasio keuntungan untuk masing-masing pihak, yang dapat berbeda dan rasio pembiayaan yang disertakan.
- d. Kerugian yang ditanggung oleh masing-masing pihak harus sama dengan proporsi investasi mereka.⁴⁹

Perlu kita ketahui bahwa *mudharabah* dalam teknik perbankan keuntungan usaha dibagi berdasarkan perbandingan *nisbah* yang telah disepakati dan pada akhir periode kerja sama nasabah harus mengembalikan semua modal usaha lembaga keuangan. Menurut Adiwarman A. Karim dalam bukunya Bank Islam menjelaskan bahwa prinsip operasional syari'ah ditetapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

a. Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada rekening giro. *Wadi'ah yad dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah yad amanah*. Dalam *wadi'ah yad amanah*, apabila prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.⁵⁰

b. Prinsip *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsi *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* atau *ijarah* seperti yang telah dijelaskan terlebih dahulu.

Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan

⁴⁹ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syari'ah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, h. 49

⁵⁰ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam.*, h. 357

mudharabah kedua. Hasil usaha itu akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati.⁵¹

Dwi Suwiknyo mengatakan bahwa:

Kerjasama dilakukan oleh *shahibul mal* yang memberikan dana 100% dengan *mudharib* yang memiliki keahlian. Jika bentuk aqadnya *mudharabah muqayadah*, maka ada pembatasan penggunaan modal sesuai dengan permintaan pemilik modal. Ketentuan umum yang berlaku dalam akad *mudharabah* di antaranya:

- a. Jumlah modal yang diserahkan kepada nasabah selaku pengelola modal; harus diserahkan tunai, dapat berupa uang atau barang yang dinyatakan nilainya dalam satuan uang. Apabila modal diserahkan secara bertahap, harus jelas tahapannya dan disepakati bersama.
- b. Hasil dari pengelolaan modal pembiayaan *mudharabah* dapat diperhitungkan dengan dua cara. Pertama, hasil usaha dibagi sesuai dengan persetujuan dalam akad, pada setiap bulan atau waktu yang disepakati. Kedua, bank berhak melakukan pengawasan terhadap pekerjaan namun tidak berhak mencampuri urusan pekerjaan/usaha nasabah. Jika nasabah cidera janji dengan sengaja misalnya tidak mau membayar kewajiban atau menunda pembayaran kewajiban, dapat dikenakan sanksi administrasi.⁵²

Adiwarman menambahkan bahwa bagi hasil *mudharabah* dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu: bagi laba/*profit sharing* (dihitung dari pendapatan setelah dikurangi beban) dan bagi pendapatan/*revenue sharaing* (dihitung dari total pendapatan).⁵³

Fathurrahman menjelaskan mengenai simpanan *mudharabah* sebagai berikut:

⁵¹ *Ibid.*, h. 347

⁵² Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, cet. 1, h. 33-34

⁵³ Adiwarman A. Karim, *Ibid.*, h. 339

Mudharabah biasanya diterapkan pada produk-produk pendanaan dan pembiayaan. Pada sisi pendanaan, *mudharabah* diterapkan pada produk giro, tabungan dan deposito. Dalam produk simpanan tersebut, penyimpanan dana atau depositan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan kepada pihak lain dengan bentuk transaksi yang diperkenankan seperti prinsip jual beli, sewa, dan pembiayaan. Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua (*mudharabah al-tsuna'iyyah/two-tier-mudharabah*), maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang timbul/terjadi terhadap dana tersebut. Dengan kewenangan yang diberikan oleh penyimpan dana, bank dapat menerapkan prinsip *mudharabah* dalam bentuk *mudharabah mutlaqah* (*unrestricted investment account*) dan *mudharabah muqayyadah* (*restricted investment account*).⁵⁴

Dalam hal ini, Bank Syari'ah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Bank Syari'ah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain.⁵⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konsep bagi hasil tidak dapat diterapkan untuk simpanan suatu usaha yang sedang berjalan. Konsep bagi hasil berlandaskan pada beberapa prinsip dasar. Selama prinsip-prinsip dasar ini dipenuhi, detail dari aplikasinya akan bervariasi dari waktu ke waktu. Ciri utama pola bagi hasil adalah bahwa keuntungan dan kerugian ditanggung bersama baik oleh pemilik dana maupun pengusaha.

⁵⁴ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 186

⁵⁵ Adiwarman A. Karim, *Ibid.*, h. 359

BAB III

PEMBAHASAN

A. Profil dan Kinerja BMT Laa-Roiba Seputih Raman

1. Gambaran tentang BMT Laa-Roiba Seputih Raman

a. Sejarah Singkat BMT Laa-Roiba Seputih Raman

KSPPS BMT Laa-Roiba Seputih Raman awalnya adalah kelompok usaha bersama yang didirikan di Kota Gajah berdasarkan pemikiran beberapa pemuda dusun Srirahayu III Kotagajah, untuk mengupayakan permodalan sendiri. Dari situlah BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman didirikan pada tanggal 12 April 2010 karena melihat masyarakat Seputih Raman yang banyak kekurangan modal pertaniannya sehingga berinisiatif membuka cabang di Seputih Raman yang tepatnya di desa Rama Endah Kecamatan Seputih Raman.⁵⁶

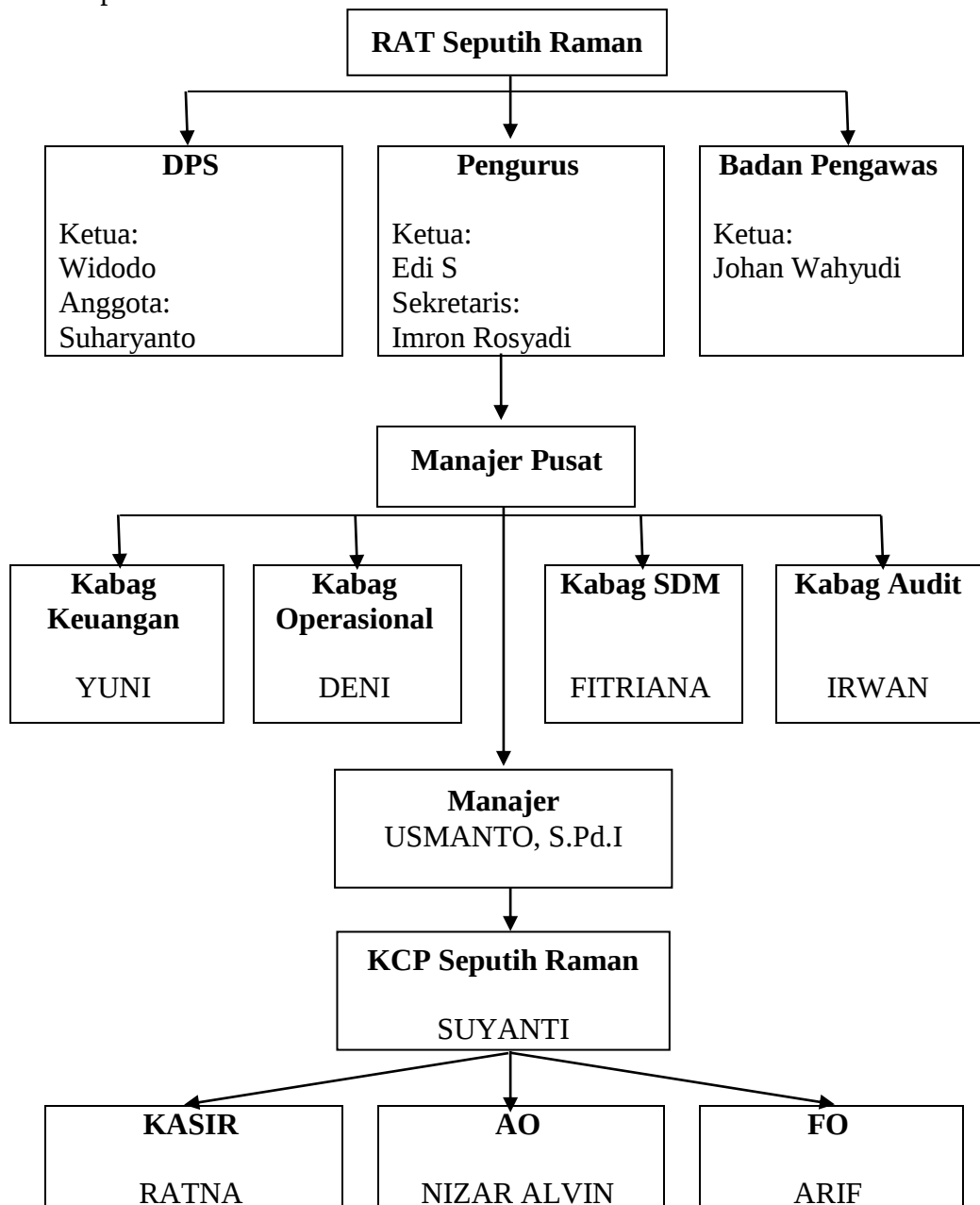
Wadah usaha bersama ini didirikan oleh 10 orang yang kemudian disebut anggota pendiri. Pada tanggal 12 April 2010 wadah usaha tersebut kemudian resmi diberi nama BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman. Adapun permodalan dihimpun dari nasabah dan dari kantor pusat Kotagajah.

⁵⁶ Dokumentasi BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman Tahun 2017

Dengan menjadi koperasi tentunya memicu untuk lebih maju dan siap bersaing dengan koperasi-koperasi/BMT-BMT yang ada di Seputih Raman dan sekitarnya.

b. Struktur Organisasi KSPPS Laa-Roiba⁵⁷

Adapun struktur kepengurusan BMT Laa-Roiba dapat dilihat pada skema berikut:



⁵⁷ Dokumentasi BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman Tahun 2017

c. Visi dan misi Laa-Roiba

1) Visi KSPPS Laa-Roiba Al-Barokah

Menjadi koperasi syariah yang siap bersaing dan terdepan di Provinsi Lampung.

2) Misi KSPPS Laa-Roiba

- a) Meningkatkan pelanan dan volume usaha koperasi dengan pola syariah
- b) Membantu anggota dalam permodalan
- c) Turut menstabilkan perekonomian di tingkat pedesaan yang ada
- d) Membantu pemerintah menciptakan lapangan pekerjaan
- e) Memberi pendidikan kepada masyarakat mengenai perkoprasian.

d. Produk-produk Simpanan BMT Laa-Roiba

1) Jenis simpanan yang ada di BMT Laa-Roiba

- a) Simud (simpanan mudharabah) adalah simpanan dengan system bagi hasil dimana pemilik dana menyalurkan dananya kepada pengelola untuk dikelola dan hasilnya dibagi sesuai kesepakatan bersama.
- b) Simpanan paket arisan yaitu arisan dengan system paket seperti paket arisan kurban dimana setiap hari raya bisa diganti daging dengan jumlah uang yang sudah disetorkan ke BMT.

- c) Simpanan hari raya yaitu simpanan yang bisa diambil setelah hari raya.
- d) Simpanan qurban yaitu simpanan yang bisa diambil ketika hari raya tapi berbentuk daging.
- e) Simpanan tarbiyah yaitu simpanan untuk keperluan pendidikan masa depan dan untuk mendidik anak agar giat menabung untuk masa depan.
- f) Simpanan berjangka yaitu simpanan yang bisa ditarik dalam jangka tertentu sesuai kesepakatan di awal.

2) Produk pembiayaan

- a) Piutang *murabahah* yaitu tagihan yang timbul dari transaksi perjanjian jual beli antara BMT dan nasabah BMT dimana pihak BMT memberi barang yang diperlukan oleh nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah margin laba/keuntungan yang disepakati antara pihak BMT dan nasabah.
- b) Al-qardh adalah suatu akad pinjaman (penyaluran dana) kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikannya dana sesuai yang telah disepakati bersama.
- c) Transfer online yaitu pengiriman uang secara langsung dengan menggunakan kartu seperti ATM dan sebagainya.

2. Kepuasan Nasabah terhadap Bagi Hasil Simpanan *Mudharabah*

Bagi hasil merupakan ciri khas BMT Laa-Roiba yaitu saling menanggung dalam menentukan bagi hasil berdasarkan porsi yang telah ditentukan oleh BMT Laa-Roiba dan nasabah diberikan penjelasan mengenai bagaimana perhitungan bagi hasil tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman antara nasabah dengan pihak BMT.

Dalam mekanisme perhitungan bagi hasil, BMT Laa-Roiba menentukan unsur-unsur yang berhubungan dengan pembiayaan, diantaranya:

- a. Menentukan proyeksi kebutuhan dana anggota
- b. Menentukan margin yang diperkirakan akan diperoleh
- c. Menentukan nisbah bagi hasil, baik bagi BMT Laa-Roiba maupun bagi anggota.⁵⁸

Perhitungan pendapatan BMT Laa-Roiba menggunakan pendekatan profit sharing yaitu pendapatan yang dibagikan adalah pendapatan bersih yang sudah dikurangi dengan biaya-biaya operasional. Nisbah bagi hasil dalam pembiayaan mudharabah harus ditetapkan pada akad, penandatanganan pembiayaan sesuai kesepakatan bersama BMT Laa-Roiba Seputih Raman. Dalam menentukan nisbah hendaknya memperhitungkan besar biaya dan untuk anggota maupun biaya operasional BMT lainnya.

⁵⁸ Dokumentasi BMT Laa-Roiba Seputih Raman, *Arsip*, 2017

Secara prinsip dalam konsep *mudharabah*, BMT Laa-Roiba menghendaki jaminan dari pengelola dana, dengan tujuan untuk menjaga agar anggota benar-benar melaksanakan usaha dengan baik. Dan jaminan dapat dicairkan setelah terjadi kesepakatan antara pihak BMT Laa-Roiba dengan pengelola dana kalau terbukti bahwa pengelola dana banar-benar telah menyalahi persetujuan yang menjadi sebab utama kerugian BMT.

Biasanya kerugian terjadi karena kelalaian pihak pengelola. Akan tetapi jika kerugian disebabkan faktor alam, maka kerugian akan ditanggung bersama.⁵⁹

Adapun dasar hukum nisbah bagi hasil produk simpanan *mudharabah* yang ada di BMT Laa-Roiba Seputih Raman mengacu kepada Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 198, Al-Jumu'ah ayat 10 dan al-Muzammil ayat 20. Sedangkan dalam hal simpanan *mudharabah*, BMT Laa-Roiba Seputih Raman juga berpegang teguh pada hadits dan ijma' yang berkaitan dengan *mudharabah*.

Jadi dalam prakteknya, BMT Laa-Roiba dalam menjalankan produknya di lapangan tidak menggunakan hukum sendiri, melainkan mempunyai dasar hukum yang kuat yakni berdasarkan hukum syari'at dalam melaksanakan sistem operasionalnya.⁶⁰

Dalam melaksanakan nisbah bagi hasil, BMT Laa-Roiba Seputih Raman mempunyai rukun dan syarat yang selalu dilaksanakan sesuai

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Usmento, Manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, pada tanggal 06 Mei 2018

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Usmento, Manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, pada tanggal 06 Mei 2018

hukum syari'ah. Adapun rukun nisbah bagi hasil *mudharabah* yang ada di BMT Laa-Roiba Seputih Raman harus melaksanakan *ijab* dan *qabul*, adanya dua pihak, ada modal, ada usaha, serta keuntungan.

Sedangkan syarat nisbah bagi hasil *mudharabah* yang ada di BMT Laa-Roiba Seputih Raman harus ada orang yang melakukan akad minimal 2 orang, ada modal, serta ada keuntungan yang selanjutnya dibagikan kepada pemilik modal dan pengelola modal.⁶¹

Sebagaimana prinsip yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank dan non bank, BMT Laa-Roiba Seputih Raman sebagai pemberi dana (Shahibul maal/pemilik dana), dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan kepada anggota, pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman akan memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan kondisi secara keseluruhan calon peminjam (mudharib). Prinsip yang biasa dilakukan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman di kenal dengan 5C, dengan keterangan sebagai berikut:

a. Prinsip Watak (*Character*)

BMT Laa-Roiba Seputih Raman melakukan penilaian terhadap calon peminjam dari segi karakter atau kepribadiannya, diantaranya:

- 1) Bersikap tenang dan terbuka dalam mendiskusikan permohonan pembiayaan
- 2) Keadaan rumah tangganya yang rukun dan tentram (keluarga sakinah).

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Usmento, Manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, pada tanggal 06 Mei 2018

- 3) Mempunyai nama baik di lingkungan kerja/ tempat tinggalnya
- 4) Menunjukkan perkembangan dalam kehidupan sosial ekonomi
- 5) Jujur
- 6) Disiplin
- 7) Selalu berusaha menepati janji.
- 8) Ramah pada orang lain.
- 9) Santun dalam berbahasa
- 10) Dikenal dengan baik oleh anggota yang lain
- 11) Memiliki rasa kesetiakawanan yang tinggi
- 12) Berusaha menyumbangkan pikiran bagi kemajuan koperasi
- 13) Mudah bekerjasama dengan orang lain
- 14) Positif tinking terhadap gerakan koperasi

b. Prinsip Kemampuan (*Capacity*)

BMT Laa-Roiba Seputih Raman melakukan penilaian tentang kemampuan peminjam untuk melakukan pembayaran. Kemampuan diukur dengan catatan prestasi peminjam dimasa lalu yang di dukung dengan pengamatan di lapangan atas sarana usahanya seperti kryawan, mesin, sarana produksi, cara usahanya dan lain sebagainya, diantaranya:

- 1) Jumlah hasil usaha lebih besar dari nilai pembayaran barang
- 2) Tingkat keuntungan usaha layak dibanding kewajiban membayar pembiayaan

- 3) Kewajiban angsuran maksimal 50% dari penghasilan/pendapatan perbulan bersih.
- 4) Membayar kembali pinjaman secara disiplin
- 5) Menabung secara terus-menerus

c. Prinsip Modal (*Capital*)

BMT Laa-Roiba Seputih Raman melakukan penilaian terhadap calon peminjam dari segi kemampuan modal yang dimiliki atau perusahaan secara keseluruhan dan kelayakan usahanya, diantaranya:

- 1) Jumlah modal sendiri tidak kurang dari 30% terhadap nilai pembiayaan
- 2) Modal sendiri ditempatkan secara aman dan produktif
- 3) Tidak memiliki hutang dari sumber lain dalam jumlah yang akan mengganggu kemampuan bayar.
- 4) Usahanya merupakan sumber mata pencaharian pokok
- 5) Telah memiliki pengalaman berwirausaha
- 6) Sumber dagang/bahan baku dan bahan penolong mudah diperoleh
- 7) Prospek pemasaran bagus dan masih dapat diperluas
- 8) Telah memiliki langganan yang tetap
- 9) Jumlah usaha yang sejenis belum terlalu banyak
- 10) Manajemen usaha secara tekun dan sungguh-sungguh
- 11) Jumlah omzet penjualan per-periode stabil atau meningkat
- 12) Administrasi usaha dilakukan dengan tertib

d. Prinsip Jaminan (*Collateral*)

BMT Laa-Roiba Seputih Raman melakukan dari segi jaminan yang dimiliki calon peminjam. Penilaian ini untuk lebih meyakinkan bahwa jika suatu resiko kegagalan pembayaran tercapai terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti dari kewajibannya, hal-hal yang diperhatikan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman, diantaranya:

- 1) Memiliki upaya pencegahan dan penanggulangan resiko yang membahayakan usaha.
- 2) Ada pihak yang menjamin keamanan pembiayaan
- 3) Nilai harta yang dijaminkan lebih besar dari nilai pembiayaan yang dijaminkan
- 4) Memiliki jumlah tabungan yang cukup sebagai pelengkap jaminan (min. 1 kali angsur)
- 5) Bersedia memberikan harta milik pribadi sebagai jaminan pembiayaan tambahan (bila perlu).
- 6) Suami istri bersedia ikut menanda tangani dokumen perjanjian pembiayaan yang sah secara hukum.

e. Prinsip Lingkungan Usaha/ Kondisi Ekonomi (*Conditions of Economic*)

Pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman harus melihat kondisi ekonomi yang terjadi di masyarakat dan secara spesifik melihat adanya keterkaitan dengan jenis usaha yang dilakukan oleh calon peminjam. Hal tersebut dilakukan karena kondisi eksternal memiliki

pengaruh yang cukup besar dalam proses berjalannya usaha calon peminjam dalam jangka panjang. Yang dilakukan BMT Laa-Roiba Seputih Raman, diantaranya:

- 1) Adat istiadat dan kebudayaan masyarakat setempat mendukung
- 2) Jarak antara kantor BMT Laa-Roiba Seputih Raman dengan tempat usaha tidak lebih 5 Km.
- 3) Adat istiadat dan kebudayaan masyarakat setempat mendukung.⁶²

Adapun jenis-jenis produk bagi hasil yang ada di BMT Laa-Roiba Seputih Raman sebenarnya mengandung prinsip *musyarakah* dan *mudharabah*. Namun BMT Laa-Roiba, dalam mengeluarkan produk bagi hasilnya memiliki nama-nama sendiri dari tiap produknya, di antaranya:

- a. Simud (simpanan mudharabah).
- b. Simpanan paket arisan.
- c. Simpanan hari raya.
- d. Simpanan qurban
- e. Simpanan tarbiyah
- f. Simpanan berjangka.⁶³

BMT Laa-Roiba dalam menangani mengenai kepuasan pelanggan terlebih dahulu diupayakan mengetahui sebab-sebab ketidakpuasan pelanggan terlebih dahulu sebagai acuan bagi peningkatan kinerja

⁶² Wawancara dengan Bapak Usmento, Manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, pada tanggal 06 Mei 2018

⁶³ Wawancara dengan Bapak Usmento, Manager BMT Laa-Roiba Seputih Raman, pada tanggal 06 Mei 2018

para karyawan. Adapun sebab-sebab ketidak puasan bagi nasabah atau pelanggan di antaranya:

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sriyati selaku nasabah BMT Laa-Roiba kejelasan akad merupakan hal yang paling penting dilakukan karena nasabah mengerti isi dari keseluruhan akad yang sudah dibuat transparan antara pihak BMT dan nasabah. Bagi nasabah lama dari BMT Laa-Roiba mereka merasa sudah tidak perlu penjelasan mengenai akad, yang terpenting adalah poin paling pentingnya saja. Ibu Sriyati juga mengungkapkan bahwa tabungan bagi hasil ini selain memudahkan masyarakat pedesaan, karena menabung di BMT Laa-Roiba caranya mudah dan tidak ada biaya apapun baginya selaku nasabah. Selain itu ia tidak perlu untuk datang ke kantor BMT Laa-Roiba untuk menyetorkan uangnya atau meminjam uang cukup di rumah karena karyawannya datang kerumah pada saat jam kerja dan selama ini nasabah BMT Laa-Roiba merasa puas dengan kinerja karyawan terutama mengenai bagi

⁶⁴ Buchori Alma & Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 286

hasil simpanan, karena bagi hasil simpanan yang selama ini dirasakan di bank-bank konvensional tidak seperti yang ada di BMT Laa-Roiba. Sistem bagi hasil ini memudahkan ibu Sriyati untuk menghitung berapa bagian yang harus dimiliki selama sebulan, hasil dari uang yang sudah ada ditabung pada BMT Laa-Roiba. Pendapatan bagi hasil yang diberikan kepada nasabah semua tidak ada potongan dari buku penarikan karena semuanya serba gratis jadi sangat cocok dengan masyarakat kecil yang tinggal di pedesaan dengan penghasilan yang tidak seberapa. Satu hal yang menurut ibu Sriyati kurang memuaskan adalah suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.⁶⁵

Bapak Wildan juga mengungkapkan bahwa menabung di BMT sangatlah memudahkan bagi orang yang sibuk dengan pekerjaan dimana beliau bekerja sebagai pengusaha properti yang setiap harinya selalu banyak orderan. Maka dari itu dengan adanya sistem ini sangat memudahkan bagi nasabah dan mengenai perhitungan bagi hasil simpanan menurutnya sangatlah memuaskan karena perhitungannya yang sangat simpel dan mudah dimengerti, selain itu karyawan BMT Laa Roiba sangatlah sopan dalam menghadapi nasabah dan pemasaran yang dilakukan oleh karyawan BMT Laa-Roiba sangat mudah dimengerti dan masuk akal. Bapak Wildan menambahkan, baginya hal yang perlu ditingkatkan oleh pihak BMT Laa-Roiba adalah perbaikan sistem

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Sriyati selaku nasabah tanggal 12 Mei 2018

promosi produk. Baginya promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.⁶⁶

Selanjutnya setelah peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Wildan, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sugiyarti. Saat wawancara ia menjelaskan bahwa dengan sistem jemput bola yang dilaksanakan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman, ia merasa sangat terbantu karena ia tidak harus datang ke kantor setiap hari untuk menabung. Dengan adanya pegawai BMT yang tiap hari ke rumah untuk mengambil uang tabungan sangat mengurangi kesibukannya, apalagi apabila ia sedang bekerja di pasar, pegawai yang bertugas pun mau mengambilnya di pasar juga. Selanjutnya, mengenai sistem bagi hasil simpanan yang diberikan pihak BMT menurutnya sangatlah memuaskan karena cara menghitungnya dapat dipahami dengan mudah oleh semua nasabah. Dalam melayani nasabahnya pun karyawan BMT Laa Roiba sangatlah sopan. Ketika menawarkan produk-produknya kepada nasabah, penjelasannya juga sangat mudah dimengerti. Ibu Sugiyarti menambahkan, baginya hal yang perlu ditingkatkan oleh pihak BMT Laa-Roiba adalah perluasan tempat parkir. Karena menurutnya, ketika ada dua atau tiga mobil yang diparkirkan di depan kantor, maka tempat parkir akan terlihat sudah penuh.⁶⁷

Setelah wawancara dengan ibu Sugiyarti, peneliti melakukan wawancara dengan ibu Naswa. Saat diwawancarai ia menjelaskan bahwa

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Wildan selaku nasabah tanggal 13 Mei 2018

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Sugiyarti selaku nasabah tanggal 14 Mei 2018

awalnya saat ia ingin menabung, ia selalu datang ke kantor langsung. Tapi begitu tahu bahwa ada pegawai BMT yang tiap hari berkeliling untuk mengambil tabungan nasabah atau mengambil tagihan, ia meminta pegawai tersebut untuk kerumahnya seminggu sekali karena rumahnya agak jauh. Dari situlah ia sudah tidak lagi susah-susah lagi jauh-jauh datang ke kantor karena sudah ada pegawai BMT yang seminggu sekali siap datang ke rumahnya. Selanjutnya, mengenai sistem bagi hasil tabungan yang ia simpan di BMT ia sangat bersyukur karena sangat membantu kebutuhannya sehari-hari seperti kebutuhan transportasi, pulsa, sayur-sayuran dan lain sebagainya. Pelayanan yang diberikan karyawan pun bisa dibilang sopan. Ketika menawarkan produk-produknya kepada nasabah, penjelasannya juga mudah dipahami. Ibu Sugiyarti menambahkan, sebenarnya pelayanan yang diberikan khususnya pegawai yang berada di lapangan sudah memuaskan. Akan tetapi menurutnya perlu adanya penambahan pegawai yang diturunkan di lapangan mengingat terkadang pegawai BMT yang biasa mengambil tabungan darinya tidak bisa datang karena tagihan yang menjadi jatahnya belum selesai. Hal ini perlu segera ditangani karena demi perkembangan BMT kedepannya.⁶⁸

B. Analisis

Dalam hal simpanan, BMT Laa-Roiba Seputih Raman mempunyai perjanjian bagi hasil yang telah disepakati pihak BMT dan orang yang

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Naswa selaku nasabah tanggal 15 Mei 2018

melakukan simpanan *mudharabah*. Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan bertindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola seperti yang telah dijelaskan terlebih dahulu. Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. Hasil usaha itu akan dibagi hasilnya berdasarkan nisbah yang disepakati dengan si penyimpan.

Sebagaimana uraian di atas, BMT Laa-Roiba Seputih Raman adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang menjalankan akad simpanan *mudharabah* yang selanjutnya simpanan tersebut dikelola oleh bank dengan menyalurkannya kepada masyarakat yang mengajukan pembiayaan.

Hal ini dikarenakan, BMT Laa-Roiba Seputih Raman mempunyai peranan penting pada peningkatan pendapatan anggota dan masyarakat disekitarnya. Karena dengan adanya BMT Laa-Roiba Seputih Raman masyarakat-masyarakat kecil di sekitarnya, khususnya para pedagang yang kekurangan dana untuk melanjutkan usahanya, dengan mudah mereka mendapatkan pinjaman modal dalam bentuk pembiayaan tanpa harus mengembalikan bunga yang terlalu tinggi. Dana tersebut tidak lain salah satunya merupakan dana dari simpanan *mudharabah* yang dilakukan oleh nasabah.

Dalam pengembangannya, BMT Laa-Roiba Seputih Raman menggunakan produk pembiayaan dengan akad *mudharabah* yang diberikan terhadap para pedagang yang membutuhkan tambahan modal, yang dalam hal ini BMT Laa-Roiba Seputih Raman dapat memberikan pembiayaan

mulai dari Rp.1.000.000,- yang cara pengangsurannya dapat harian, mingguan, atau bulanan sesuai dengan kesepakatan dari awal antara pihak *shahibul maal* dan *mudharib*.

Adapun hal tersebut bertujuan untuk memberdayakan umat dan anggotanya agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Baik dari segi usahanya maupun dari segi pemahaman pola Ekonomi Syariah. Yang mana, yang menjadi sasaran pengembangan pada BMT Laa-Roiba Seputih Raman ini adalah para pedagang- pedagang kecil yang membutuhkan modal agar dapat meningkatkan usahanya menjadi lebih baik berdasarkan prinsip syariah.

Selanjutnya dalam perhitungan nisbah bagi hasil yang dilaksanakan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman atas simpanan *mudharabah* milik nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

Bapak Iqbal menyimpan uangnya di BMT Laa-Roiba Seputih Raman sebesar Rp. 500.000.000,- dalam bentuk deposito *mudharabah* dengan akad *mudharabah muqayyadah* untuk disalurkan oleh pihak BMT dalam pembiayaan. Di sini, BMT Laa-Roiba bertindak sebagai *arranger* saja. Pencatatan transaksinya secara *off balance sheet*. Prinsip dalam bagi hasilnya menggunakan prinsip bagi hasil *profit sharing*. Bagi hasilnya hanya melibatkan nasabah yang melakukan simpanan dan pelaksana usaha saja. Besar bagi hasil tergantung kesepakatan antara nasabah yang melakukan simpanan dan nasabah pembiayaan. Pihak BMT hanya memperoleh *arranger fee*.

Menggunakan *mudharabah* karena skemanya bagi hasil, *muqayyadah* karena ada pembatasan, yaitu hanya untuk pelaksana usaha tertentu, dan *off balance-sheet* karena BMT tidak dicatat dalam neraca BMT.

Dari pembiayaan tersebut pendapatan yang didapatkan oleh bapak Iqbal adalah sebesar Rp. 2.500.000,-. Sedangkan nisbah bagi hasil yang didapat oleh bapak Iqbal sebagai nasabah adalah sebesar 35:65. Maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

Simpanan bapak Iqbal = Rp. 500.000.000,-

Uang yang disalurkan = Rp. 0.85 x 500.000.000,- = Rp. 425.000.000,-

Dana BMT = Rp. 0,-

Pendapatan dari pembiayaan = Rp. 2.500.000,-

Maka =

$$\frac{475.000.000}{500.000.000} \times 2.500.000 \times \frac{1}{500.000.000} \times 1000 = 4.5$$

Jadi =

$$4.5 \times 35\% \times \frac{500.000.000}{1000} = 787.500$$

Jadi pendapatan yang akan diterima oleh bapak Iqbal adalah sebesar

Rp. 787.500,-

Berdasarkan contoh perhitungan yang dilaksanakan di BMT Laa-Roiba Seputih Raman di atas, bisa dijelaskan bahwa nisbah bagi hasil sebesar 35:65 yang diterima oleh bapak Iqbal didasarkan atas kesepakatan antara bapak Iqbal dengan nasabah yang melakukan pembiayaan. Sedangkan pihak BMT

hanya sebagai penyalur dana simpanan saja. Jadi pihak BMT hanya memperoleh *fee* dari nisbah bagi hasil.

Selanjutnya, berdasarkan data yang diperoleh, mengenai bagi hasil yang diberikan kepada beberapa nasabah di atas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Ibu Sriyati

Tabungan ibu Sriyati saat ini $\pm$ Rp. 10.000.000,-

Nisbah bagi hasil dari BMT adalah 57%

Keuntungan perbulan di BMT Laa-Roiba adalah Rp. 30.000.000,-

Saldo rata-rata perbulan Rp. 950.000.000,-

Maka bagi hasil yang diperoleh oleh ibu Sriyati adalah:

Tabungan : Saldo Rata-rata x Keuntungan x Nisbah Bagi Hasil

= Rp. 10.000.000,- : Rp. 950.000.000,- x Rp. 30.000.000,- x 57%

= Rp. 180.000,-

2. Ibu Sugiyarti

Tabungan Ibu Sugiyarti saat ini $\pm$ Rp. 15.000.000,-

Nisbah bagi hasil dari BMT adalah 57%

Keuntungan perbulan di BMT Laa-Roiba adalah Rp. 30.000.000,-

Saldo rata-rata perbulan Rp. 950.000.000,-

Maka bagi hasil yang diperoleh oleh Ibu Sugiyarti adalah:

Tabungan : Saldo Rata-rata x Keuntungan x Nisbah Bagi Hasil

= Rp. 15.000.000,- : Rp. 950.000.000,- x Rp. 30.000.000,- x 57%

= Rp. 270.000,-

3. Bapak Wildan

Tabungan Bapak Wildan saat ini $\pm$ Rp. 5.000.000,-

Nisbah bagi hasil dari BMT adalah 57%

Keuntungan perbulan di BMT Laa-Roiba adalah Rp. 30.000.000,-

Saldo rata-rata perbulan Rp. 950.000.000,-

Maka bagi hasil yang diperoleh oleh Bapak Wildan adalah:

Tabungan : Saldo Rata-rata x Keuntungan x Nisbah Bagi Hasil

= Rp. 5.000.000,- : Rp. 950.000.000,- x Rp. 30.000.000,- x 57%

= Rp. 90.000,-

4. Ibu Naswa

Tabungan Ibu Naswa saat ini $\pm$ Rp. 8.000.000,-

Nisbah bagi hasil dari BMT adalah 57%

Keuntungan perbulan di BMT Laa-Roiba adalah Rp. 30.000.000,-

Saldo rata-rata perbulan Rp. 950.000.000,-

Maka bagi hasil yang diperoleh oleh Ibu Naswa adalah:

Tabungan : Saldo Rata-rata x Keuntungan x Nisbah Bagi Hasil

= Rp. 8.000.000,- : Rp. 950.000.000,- x Rp. 30.000.000,- x 57%

= Rp. 144.000,-

Berdasarkan perhitungan bagi hasil yang diberikan oleh pihak BMT Laa-Roiba Seputih Raman kepada para nasabah terlihat bahwa perhitungannya sangat mudah dipahami dan simpel. Jika dibandingkan dengan bagi hasil yang diberikan oleh bank konvensional, BMT Laa-Roiba termasuk BMT yang

memberikan bagi hasil yang lumayan besar. Hal ini diberikan dengan tujuan agar perekonomian nasabah bisa lebih terbantu.

Jika melihat fatwa DSN-MUI No. 15/DSN-MUI/IX/2000 tentang Prinsip Distribusi Hasil Usaha dalam Lembaga Keuangan Syari'ah disebutkan bahwa:

- a. pada dasarnya, LKS boleh menggunakan prinsip bagi hasil (*net revenue sharing*) maupun bagi untung (*profit sharing*) dalam pembagian hasil usaha dengan mitra (nasabah)-nya.
- b. Dilihat dari segi kemaslahatan (*al-ashlah*), saat ini pembagian hasil usaha sebaiknya digunakan prinsip bagi hasil (*net revenue sharing*).
- c. Penetapan prinsip pembagian hasil usaha yang dipilih harus disepakati dalam akad.

Dalam fatwa ini, yang dimaksud dengan:

- a. Bagi untung (*profit sharing*) yakni bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi modal (*ra'su al-mal*) dan biaya-biaya.
- b. Bagi hasil (*net revenue sharing*) yakni bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi modal (*ra'su al-mal*).

Melihat uraian di atas, antara praktik bagi hasil yang dilaksanakan oleh BMT dengan fatwa MUI terdapat saling keterkaitan satu sama lain. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bagi hasil yang dilaksanakan BMT Laa-Roiba Seputih Raman sudah sesuai dengan perhitungan yang berdasarkan konsep syari'ah. Hal ini dapat dilihat dari sistem penyaluran dana, pengolahan serta bagi hasilnya yang penerapannya sudah sesuai dengan apa yang telah

difatwakan oleh MUI. Praktek dan penerapan bagi hasil yang dilaksanakan oleh BMT Laa-Roiba tersebut dirasakan oleh masyarakat sudah bagus dalam operasionalnya. Selain itu juga, masyarakat juga merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh BMT Laa-Roiba Cabang Seputih Raman tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangatlah memuaskan. Dengan adanya sistem jemput bola yang diterapkan oleh BMT Laa-Roiba dimana para pegawai yang bertugas di lapangan siap kapanpun apabila ada nasabah yang ingin menabung ataupun membayar angsuran. Hal tersebut dirasakan para nasabah sangat membantu terlebih bagi nasabah yang penuh dengan kesibukan setiap harinya.

Adapun mengenai pelaksanaan bagi hasil simpanan *mudharabah* yang diterapkan oleh BMT Laa-Roiba Seputih Raman sangat mudah diterima oleh nasabah dan dirasakan sudah bagus. Masyarakat pun merasa sudah puas dengan bagi hasil yang diberikan karena di samping menabung nasabah juga memperoleh hasil dari uang yang ditabungnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Lembaga Keuangan Syariah BMT Laa-Roiba Seputih Raman, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan dan memberikan saran-saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan BMT Laa-Roiba Seputih Raman adalah sebagai berikut:

1. Bagi BMT Laa-Roiba Seputih Raman

Bagi BMT Laa-Roiba Seputih Raman diharapkan dapat meningkatkan dan memberdayakan masyarakat dan anggotanya, yang sesuai dengan tujuan dari lembaga tersebut yaitu sebagai lembaga yang bergerak di bidang penghimpunan dan penyaluran dana dalam permasalahan perekonomian masyarakat dalam mengembangkan usahanya terutama para pedagang kecil ke bawah agar menjadi lebih baik dari sebelumnya, baik dari segi usahanya maupun segi pemahaman pola ekonomi syari'ah.

Dari pihak BMT juga diharapkan dapat melengkapi pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang ada kaitannya dengan masalah simpan pinjam syariah sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu, idealisme produk-produk pada BMT yang berdasarkan operasional Syari'at Islam harus terus dipertahankan dalam Lembaga Keuangan Syari'ah, karena hal tersebut yang membedakannya dengan Lembaga Keuangan Konvensional.

2. Bagi pihak peneliti selanjutnya

Pembahasan mengenai simpanan *mudharabah* dalam mensejahterakan masyarakat dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penyusun mengharapkan kekurangan-kekurangan tersebut dapat digunakan sebagai kajian-kajian untuk peneliti berikutnya dan dapat melengkapi kekurangan yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Ahmad Hassan Ridwan, Deni K. Yusuf, *BMT Bank Islam Instrument Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004.
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syari'ah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Buchori Alma & Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008
- Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syari'ah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Masjfuk Zuhdi, *Masail Fiqhiyah*, Jakarta: Toko Gunung Agung, 1997
- Moh. Fauzan Januri, *Pengantar Hukum Islam & Pranata Sosial*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, Jakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005

- Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah Untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum*), Bandung: Pustaka Setia, 2001
- S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*), Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Tafsir Al-Usyr Al-Akhir*, Jakarta: Tafseer, 2009
- Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Surakarta: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Universitas Slamet Riyadi, Vol. 10, No. 2, 2010

OUT LINE

KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHAROBAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

NOTA DINAS

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Metodologi Penelitian
 - 1. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 2. Sumber Data
 - 3. Teknik Pengumpulan Data
 - 4. Teknik Analisa Data

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Macam-macam Kepuasan Nasabah
3. Strategi Kepuasan Nasabah
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah

B. Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

1. Definisi Bagi Hasil Simpanan Mudharabah
2. Syarat-syarat Bagi Hasil Simpanan Mudharabah
3. Tujuan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah
4. Faktor Dalam Penetapan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil dan Kinerja BMT Laa-Roiba

1. Gambaran tentang BMT Laa-Roiba
2. Kepuasan Nasabah terhadap Simpanan Bagi Hasil

B. Analisis

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN MUDHAROBAN

A. Wawancara

1. Wawancara dengan Service Manager (BO)

- a. Bagaimana perkembangan bagi hasil simpanan sejauh ini yang ada di BMT Laa-Roiba?
- b. Bagaimana strategi pengembangan sistem bagi hasil simpanan yang ada di BMT Laa-Roiba?
- c. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan BMT Laa-Roiba agar bisa memiliki nasabah yang banyak terutama di bagi hasil simpanan?
- d. Berapa banyak nasabah yang menabung menggunakan sistem bagi hasil?
- e. Bagaimana cara perhitungan bagi hasil simpanan?

2. Wawancara dengan Customer Service (CS)

- a. Apa saja bentuk tabungan yang ada di BMT Laa-Roiba?
- b. Bagaimana syarat memiliki tabungan bagi hasil simpanan?
- c. Berapa lama waktu pembagian bagi hasil simpanan?
- d. Bagaimana menangani nasabah yang mengalami kesalahan di dalam menulis bagian hasilnya?
- e. Strategi apa saja yang dilakukan agar masyarakat mau menabung di BMT Laa-Roiba?

3. Wawancara dengan Nasabah

Nama-nama nasabah: Ibu Sriyati, Ibu Sugiyarti, Bapak Wildan, Ibu Naswa.

- a. Bagaimana kepuasan bapak/ibu mengenai bagi hasil simpanan yang selama ini bapak/ibu miliki di BMT Laa-Roiba?
- b. Bagaimana pelayanan karyawan BMT terhadap nasabah?
- c. Bagaimana sistem bagi hasil simpanan di BMT Laa-Roiba?
- d. Berapa lama bapak/ibu menabung di BMT Laa-Roiba?
- e. Faktor apakah yang mendorong bapak/ibu sehingga memilih menabung dengan sistem bagi hasil?

B. Dokumentasi

1. Sejarah BMT Laa-Roiba
2. Visi misi BMT Laa-Roiba
3. Struktur organisasi BMT Laa-Roiba
4. Nama karyawan BMT Laa-Roiba dan data-data yang lainnya

Pembimbing Akademik (Satu)



Drs. Tarmizi, M.Ag

NIP. 19601217199003 1002

Pembimbing Akademik (Dua)



Enny Puji Lestari M.E.Sy

Mahasiswa yang Bersangkutan



Supriyadi

Npm:13110998

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0373/In.28/S/OT.01/06/2018

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SUPRIYADI
NPM : 13110998
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syari'ah

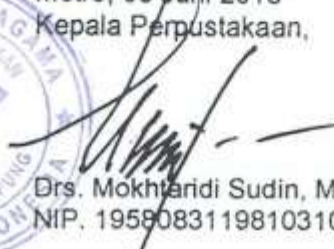
Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 13110998.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 06 Juni 2018
Kepala Perpustakaan,


Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195908311981031001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0610/2016
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:

1. Drs. Tarmizi, M.Ag
 2. Enny Puji Lestari, M.E.Sy
- di -

Metro

Assalamu'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama	: Supriyadi
NPM	: 13110998
Jurusan	: Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi	: D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul	: Kepuasan Nasabah BMT Laa-Roiba Cabang Pembantu Seputih Raman Terhadap Bagi Hasil Simpanan

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Out Line sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan $\pm$ 2/6 bagian.
 - b. Isi $\pm$ 3/6 bagian.
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan,


Siti Zulaikha, S.Ag., MEd
NIP. 197206111998032001



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.stainmetro.ac.id, e-mail: stainjusi@stainmetro.ac.id

Nomor : Sti.06/K.1/TL.00/4273/2016
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BMT LAA-ROIBA
SEPUTIH RAMAN
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: Sti.13/K.1/TL.01/4272/2016, tanggal 21 Oktober 2016 atas nama saudara:

Nama : **SUPRIYADI**
NPM : 13110998
Semester : 7 (Tujuh)
Program Studi : Perbankan Syari'ah (D-III) (D3-PBS)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT LAA-ROIBA SEPUTIH RAMAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH BMT LAA-ROIBA CABANG PEMBANTU SEPUTIH RAMAN TERHADAP BAGI HASIL SIMPANAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 21 Oktober 2016
Wakil Ketua I,

Husnul Fatarib, Ph.D
NIP 197401041999031004



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A A Iring Mulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi
NPM : 13110998

Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS
Semester / TA : VI / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis / 19-05-15		- Pengertian diganti definisi . - Landasan teori . dirubah . Basil { ↳ pengertian ↳ landasan ↳ Mendasar . ↳ Konsep ↳ Perhitungan . Takungan → . Pengertian dasar hukum , Pukun & syarat , macam . - Pembahasan . A - sejarah B - implementasi . C - Analisis	

Mengetahui,
Pembimbing II

Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Mahasiswa ybs,

Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi

Jurusan / Prodi : Syaria'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS

NPM : 13110998

Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis / 11 - 8 - 16		- LBM belum tampak pada penelitian. - Penulisan foot note lihat buku panduan. - pertanyaan penelitian disesuaikan dengan judul. - tujuan penelitian disesuaikan dengan judul. - tiap kutipan referensi beri footnote. - sumber data primer dan sekunder cek kembali.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sv

Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTRIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi
NPM : 13110998

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS
Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jelasa / 13-09-16		- Lem belum tampak Bagi hasilnya. - cek ada pengulangan kata BMT - sumber data primer dan sumber data skunder cek kembali - lanjutan teori ditambah - perbaiki sesuai catatan - lanjutkan ke Bab 2-3	

Dosen Pembimbing II

Enny Puji Lestari, M.E.Sv

Mahasiswa Ybs,

Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTRIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi
NPM : 13110998

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS
Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin/ 19-9-16	✓	Revisi Bab I - II sesuai catatan.	<i>[Signature]</i>
	Senin/ 20/9/16.	✓	Lanjutkan ke Bab III.	<i>[Signature]</i>
	Kamis/ 12/10/17	✓	sinkronkan atam teori dan aplikasi di uraian pada Bab III.	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

[Signature]
Enny Puji Lestari, M.E.Sv

[Signature]
Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS

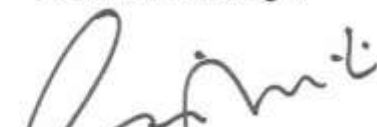
NPM : 13110998

Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	senin / 16-1-17	✓	- cek penulisan salam penelitian. - lihat buku panduan untuk panduan menulis Bab II & IV. - Huruf asing & miring.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,


Enay Puji Lestari, M.E.Sv


Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS

NPM : 13110998

Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 31-05-2016	✓	1- Keputasan teori dan praktek dilihat kembali. sinkronkan, jika tidak sinkron di jelaskan. 2. Foot note lihat buku panduan. 3. wawancara dan Foot note.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sv

Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS

NPM : 13110998

Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	4/5 2018	✓	Acc. Bab III Acc. Bab IV	

Dosen Pembimbing II

Emy Puji Lestari, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs,

Supriyadi
NPM. 13110998



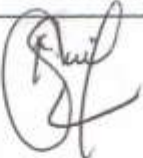
KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A A Iring Mulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Supriyadi**
NPM : 13110998

Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS
Semester / TA : VI / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	25-07-16	✓	out line di paragrah	
2	26-07-16	✓	ACC OUTLINE - BM: Tampon ke kesurupan dan alat ukur keputihan. - Jodi ke alat ukur ukur keputihan 6 ke putihan yg dr base putihan. So. - Bab III: keputihan noreks di klouphie dan 6 point yg dr base putihan. So. - Alas ke kriteri keputihan Acc I - III	 

Mengetahui,
Pembimbing I



Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Mahasiswa ybs,



Supriyadi
NPM. 13110998



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Supriyadi

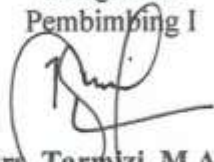
Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/D3 PBS

NPM : 13110998

Semester / T.A : VIII/ 2016

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Analisis : - Gunakan teori stypis - up, terdapat masalah di - RMT Ar-Rotba . - Perikan klasifikasi - terdapat analisis - - styp sistematis . Ace Bab III - IV langsung & perbincangan ula di mungasoh	  

Mengetahui
Pembimbing I

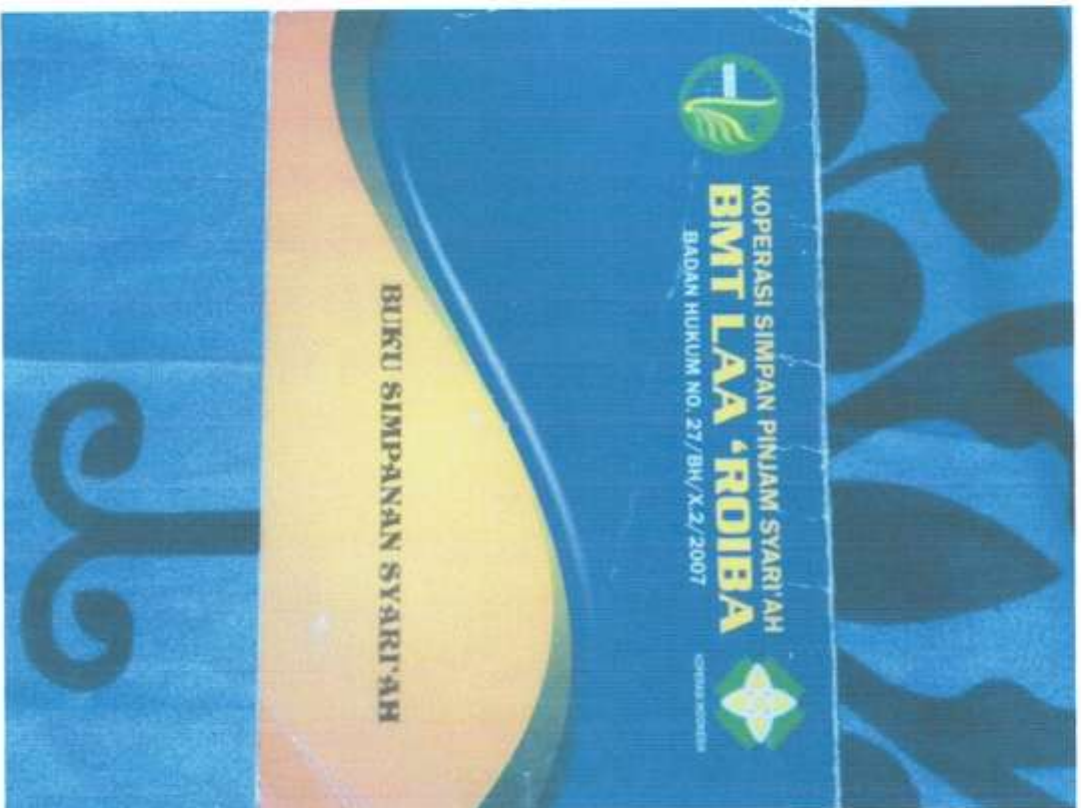


Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Mahasiswa Ybs,



Supriyadi
NPM. 13110998



Jenis Simpanan : Simpanan Berjangka No Rekening : 02010010 Nama : WILDIAN B Alamat : RUMAH MELINDUNGAN III		Kantor KJRTS LAA - ROIBA Kelajahe No ID : 02010010 Cabang		
 KOPERASI SIMPAN PINJAM SYARIAH BMT LAA 'ROIBA'				
Tanda Pengesahan BMT LAA 'ROIBA'				
<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>				
SIMPANAN ☐ Simpanan Tabung ☐ Simpanan Mutiara/Tabung Umum ☐ Simpanan Berjangka ☐ Simpanan Aritas Pakar Leluhur ☐ Simpanan Had Fari SIMPANAN ☐ Mutiara/Tabung / Bagi Hasil ☐ Mutiara/Tabung / Kerventasi Model ☐ Mutiara/Tabung / Bagi Hasil ☐ Ijarah / Sewa				

Buku ini adalah milik KOPERASI BMT LAA 'ROIBA'. Apabila ditemukan masalah, diberitahukan ke Kantor KJRTS BMT LAA 'ROIBA'.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama peneliti Supriyadi, dilahirkan di Seputih Raman, 15 Juni 1991 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Casmun dan Ibu Sriyati.

Pendidikan peneliti dimulai dari Taman Kanak-kanak Al-Amin Seputih Raman, kemudian dilanjutkan pada Pendidikan Dasar penulis ditempuh di SD Negeri 01 Seputih Raman dan selesai pada tahun 2003. Kemudian melanjutkan di SMP Negeri 02 Rama Murti dan selesai pada tahun 2006. Sedangkan Pendidikan Menengah Atas penulis lanjutkan di SMK Gajah Tunggal Metro dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan D3 Perbankan Syariah dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2013/2014.